

HUBUNGAN ANTARA KENYAMANAN PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN: STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS DIPONEGORO PENGGUNA LAYANAN *GO-JEK* DI SEMARANG

Lukman Jefri Sanjaya, Dian Ratna Sawitri

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedharto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

sj.lukman@gmail.com

Abstrak

Perkembangan pengguna *smartphone* di Indonesia membuka peluang munculnya berbagai aplikasi pendukung. Fenomena ini dimanfaatkan oleh sebagian pebisnis untuk meningkatkan pelayanan melalui teknologi, salah satunya adalah perusahaan *Go-Jek*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kenyamanan pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Universitas Diponegoro pengguna layanan *Go-Jek* di Semarang. Jumlah sampel penelitian adalah 100 orang dengan karakteristik mahasiswa Universitas Diponegoro yang pernah menggunakan layanan *Go-Jek* di Semarang minimal dua kali dipilih menggunakan teknik *quota sampling*. Berdasarkan hasil pengumpulan data diketahui bahwa subjek berusia antara 18-24 tahun ($M = 20.79$, $SD = 1.40$) yang terdiri dari 17% laki-laki dan 83% perempuan. Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert terdiri dari Skala Kenyamanan Pelayanan (30 aitem, $\alpha = .92$) dan Skala Loyalitas Pelanggan (27 aitem, $\alpha = .90$). Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kenyamanan pelayanan dan loyalitas pelanggan ditunjukkan $r = .50$ ($p < .001$). Artinya, semakin tinggi kenyamanan pelayanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Kenyamanan Pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 24.50% terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menjadi referensi bagi penelitian lanjutan tentang anteceden loyalitas pelanggan. Bagi pebisnis, berguna sebagai salah satu fokus acuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Kata kunci: kenyamanan pelayanan; loyalitas pelanggan; *Go-Jek*; mahasiswa